



AVALIAÇÃO HEURÍSTICA NO APRIMORAMENTO DE UMA PLATAFORMA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Autor(es): Patrícia Takaki Neves, Mariellen Ivo de Sousa, Alysson Frederico Gonçalves Santos, Flávio Alcântara Queiroz, Thiago Mendes Borges

Objetivo: O objetivo deste trabalho foi elicitare problemas de usabilidade, navegabilidade e falhas dentro das interfaces dos módulos de cadastro e perfil de usuário de uma plataforma de ensino a distância (EaD) em fase de testes com vistas ao seu aprimoramento. **Metodologia:** A presente pesquisa classifica-se como de natureza aplicada, com abordagens qualitativa e quantitativa e com objetivos exploratórios e descritivos. Para tanto, foi conduzida uma pesquisa experimental onde foram empregadas as diretrizes de usabilidade compiladas por Jakob Nielsen e utilizados os procedimentos técnicos previstos na avaliação heurística citada. A pesquisa foi dividida em três etapas e realizada por três especialistas dentro de um ambiente de testes da plataforma de EaD. A primeira etapa consistiu do planejamento do teste com: a catalogação das dez heurísticas de Nielsen e dos graus de severidade dos problemas; a elaboração dos cenários de uso, da lista das dez tarefas com os módulos avaliados e dos formulários a serem preenchidos e, por fim, a definição dos avaliadores. Na segunda etapa foi executado o teste com: a ambientação dos avaliadores quanto à nova plataforma e à metodologia do teste e a execução das tarefas. Cada avaliador analisou as interfaces apresentadas e registrou suas considerações nos formulários. A terceira etapa baseou-se na tabulação dos dados fornecidos e na elaboração do relatório final com os problemas elicitados, agrupando-os por graus de severidade e por interfaces. **Resultados:** Os avaliadores levaram em média 96 minutos para realização dos testes. Foram identificadas 42 heurísticas quebradas. Para evitar a redundância de informações entre os avaliadores, estas heurísticas foram consolidadas gerando: oito problemas catastróficos (grau 4), sete problemas grandes (grau 3), seis problemas pequenos (grau 2) e doze problemas cosméticos (grau 1). Outras 24 considerações adicionais foram apresentadas pelos avaliadores. **Conclusão:** Os resultados obtidos com a avaliação heurística possibilitaram a adequação das mudanças dentro do cronograma de desenvolvimento disponível e evitou que o produto fosse implantado com problemas graves, o que geraria desconforto e até uma possível rejeição dos usuários. Concluiu-se que a avaliação de produtos de software é etapa indispensável notadamente naqueles envolvidos na modalidade da educação a distância uma vez que a qualidade da experiência de seus envolvidos é fator determinante no processo de ensino-aprendizagem.